

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Setiap organisasi atau perusahaan mempunyai tujuan dan target yang ditetapkan untuk dicapai. Dengan tujuan dan target yang jelas, sebuah organisasi atau perusahaan akan dapat mewujudkan visi dan misi yang sudah ditetapkan sebelumnya. Salah satu cara untuk mencapai tujuan dan target tersebut adalah dengan melakukan perbaikan kualitas pelayanan. Menurut Kasmir (2017:47) Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

Kualitas pelayanan dianggap sangat penting karena menyangkut keberhasilan dari perusahaan tersebut. Namun, pada banyak perusahaan masih melakukan kualitas pelayanan dengan kurang maksimal. Kualitas pelayanan berperan penting dalam aspek kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2015:146) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Sehingga, penting untuk mengetahui kepuasan pelanggan.

Salah satu bidang yang membutuhkan kepuasan pelanggan sebagai aspek penting ialah bidang yang memiliki target tertentu untuk dicapai seperti target penjualan.

LPG merupakan bahan bakar berupa gas yang dicairkan (*Liquified Petroleum Gasses*) serta merupakan produk minyak bumi yang ramah lingkungan dan banyak digunakan oleh rumah tangga dan industri. Program konversi minyak tanah ke LPG yang diterapkan oleh pemerintah Indonesia sejak tahun 2007 kini telah menjangkau hampir seluruh kawasan Indonesia. Hal ini menyebabkan banyaknya permintaan masyarakat terhadap LPG, khususnya LPG 3 kg. Salah satu produk LPG yang dikeluarkan oleh Pertamina ini paling banyak digunakan masyarakat karena praktis dan memiliki harga yang paling murah diantara tabung LPG lainnya.

Proses distribusi gas di Indonesia dimulai dari LPG Bulk Storage Tank, baik dari hasil produksi maupun impor, didistribusikan ke depot. Kemudian diturunkan ke SP(P)BE (Stasiun Pengisian dan Pengangkutan Bulk Elpiji) yang kemudian didistribusikan ke pangkalan melalui agen. Yang bertugas melakukan penyimpanan sementara dan kemudian mendistribusikan tabung gas ke pangkalan yang telah terdaftar secara resmi adalah Agen, sehingga konsumen dapat langsung menerima tabung gas dari pangkalan distribusi gas. Keseluruhan transaksi hingga ke pangkalan terekam secara digital pada data center, sehingga mempermudah PT Pertamina (Persero) untuk memantau distribusi tabung gas di seluruh pelaku jaringan distribusinya. Selanjutnya agen LPG 3 kg sebagai perusahaan swasta rekanan PT Pertamina akan mendistribusikan LPG ke pangkalan dan diteruskan kepada masyarakat. Sistem distribusi tertutup merupakan system LPG 3kg. Penerapan distribusi tertutup ini membuat pasokan LPG untuk setiap masyarakat yang dijatahkan oleh pemerintah sebanyak 3 tabung LPG per bulan lebih terjamin.

Berikut merupakan perbandingan konsumsi, produksi dan impor gas di Indonesia dapat dilihat pada Gambar 1.1 Konsumsi Produksi Impor

Tahun	Konsumsi (metrik ton)	Produksi (metrik ton)	Impor (metrik ton)
2012	5.079.000,00	2.558.437,10	2.490.562,90
2013	5.607.430,46	3.223.687,77	2.383.742,69
2014	6.093.138,45	3.714.012,39	2.379.126,06
2015	6.376.989,66	4.069.582,31	2.307.407,34
2016	6.677.333,00	4.428.899,35	2.248.433,65

Gambar I. 1 Konsumsi Produksi Impor

Sumber:

Berdasarkan Gambar 1.1 Konsumsi Produksi Impor dapat dilihat bahwa pada tahun 2016, total konsumsi gas di Indonesia mencapai 6,67 juta ton metrik. Dimana 4,42 juta ton metrik (sekitar 66,3%) masih diimpor dan 2,24 juta ton metrik merupakan hasil produksi dalam negeri.

Pangkalan Gas LPG Ina merupakan salah satu pangkalan LPG 3 kg bersubsidi untuk wilayah Kota Serang. Perusahaan ini berlokasi di Jalan Jayadiningrat No. 60, Kota Serang, Banten. Pangkalan Gas LPG Ina menyalurkan Gas LPG dari Pangkalan ke konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ina selaku owner Pangkalan Gas Ina, beliau menyatakan bahwa pada Pangkalan Gas Ina mengalami kondisi kurang stabil karena penjualan terus menurun.

Pangkalan Gas LPG Ina memiliki 13 karyawan yang tersaji dapat dilihat pada Tabel I.1.

Tabel I. 1 Jumlah Sumber Daya

No	Jabatan	Jumlah
1	Owner	1
3	Staff Divisi Quality Control	2
4	Staff Divisi Logistik	3
5	Staff Divisi Administrasi Umum	1
6	Staff Divisi Delivery	6

Sumber: Pangkalan Gas Ina

Sumber Daya Manusia yang ada pada Pangkalan memiliki *job desc* nya masing masing. Supervisor adalah individu yang berada tepat di bawah manajemen, bertanggung jawab untuk memantau dan mengatur staf perusahaan dalam pelaksanaan tugas. Divisi *Quality Control* bertugas untuk melakukan pengecekan terhadap unit LPG yang masuk kedalam pangkalan Divisi Logistik bertugas untuk mengangkut unit LPG dari truk agen kedalam pangkalan. Divisi Administrasi Umum bertugas untuk mengisi Logbook harian Pangkalan dan Divisi *Delivery* bertugas untuk menerima dan mengantarkan unit LPG yang dipesan kepada konsumen.

Pada Tabel 1.2 Target Penjualan merupakan data dari penjualan actual dan target penjualan.

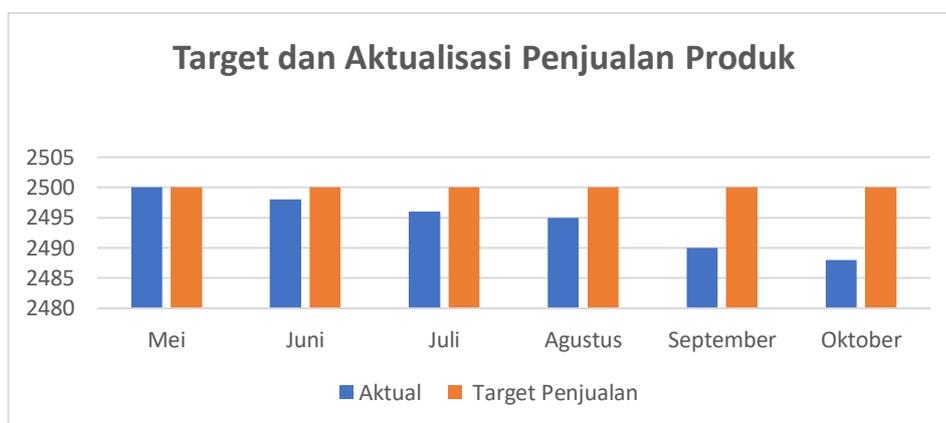
Table 1.2 Aktual dan Target Penjualan

	Aktual	Target Penjualan
Mei	2500	2500
Juni	2498	2500

Juli	2496	2500
Agustus	2495	2500
September	2490	2500
Oktober	2488	2500

Sumber: Pangkalan Gas Ina

Pada Gambar I.1 merupakan grafik penjualan pada Pangkalan Gas Ina periode Mei – Oktober 2022.

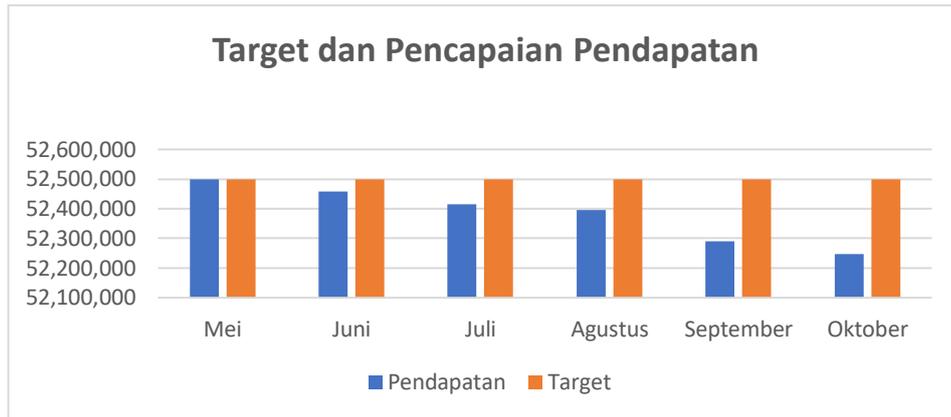


Gambar I. 2 Target dan Aktualisasi Penjualan Produk

Sumber: Pangkalan Gas Ina

Berdasarkan Gambar 1.2 Target dan Aktualisasi Penjualan Produk, dapat dilihat penurunan volume penjualan. Hal ini diduga terjadi karena karyawan Pangkalan Gas Ina sering melanggar peraturan tertulis serta menyelesaikan tugas sesuai divisi dengan asal asalan sehingga hasil atau tujuan dan target yang diharapkan tidak tercapai secara maksimal.

Pada Gambar I.3 merupakan target dan pencapaian pendapatan pada Pangkalan Gas LPG Ina



Gambar I. 3 Target dan Pencapaian Pendapatan
Sumber: Pangkalan Gas Ina

Di tahun 2022 pada bulan Juni, Juli, Agustus, September, dan Oktober Pangkalan Gas Ina belum dapat memenuhi target pencapaian setiap bulan nya. Dimana Pangkalan memiliki target yang sama disetiap bulannya yaitu ada pada angka Rp.52.500.000,-. Gambar 1.3 Target dan Pencapaian Pendapatan merupakan Target dan actual pencapaian bulan Juni– Oktober 2022. Berikut merupakan tabel data jenis customer yang ada pada Tabel 1.2 Data Jenis Customer

Tabel I. 2 Data Jenis Customer

No	Data Jenis Customer
1	Pengecer
2	Usaha Menengah
3	Rumah Tangga

Sumber: Pangkalan Gas Ina

Kotler (2007:592) mendefinisikan usaha eceran (retailing) adalah semua kegiatan yang melibatkan penjualan barang dan jasa secara langsung kepada konsumen akhir untuk penggunaan pribadi bukan untuk bisnis. Ada tiga jenis pengecer yaitu pengecer toko, pengecer non-toko, dan organisasi pengecer.

Usaha Menengah yaitu usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau Usaha Besar

dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini. Contoh usaha menengah yaitu bisnis kuliner seperti rumah makan.

Sedangkan jenis konsumen rumah tangga adalah sekelompok orang yang memanfaatkan jasa atau barang yang dihasilkan oleh produsen untuk memenuhi kebutuhan hidup.

Sarana transportasi untuk angkut barang gas elpiji dari Pangkalan biasanya berupa mobil pick up. Kendaraan ini juga digunakan untuk pengiriman ke sejumlah warung dan toko. Sarana transportasi juga disarankan berupa motor roda tiga. Jenis Kendaraan Delivery dapat dilihat pada Tabel 1.3 Jenis Kendaraan Delivery.

Tabel I. 3 Jenis Kendaraan Delivery

No	Jenis Kendaraan Delivery
1	Motor Matic
2	Motor Kopling
3	Tosa

Sumber: Pangkalan Gas Ina

Pada Gambar 1.3 Jenis Kendaraan Delivery, motor untuk melakukan kegiatan delivery pada Pangkalan Gas Ina saat ini yang dipakai adalah 2 buah motor matic, 1 buah motor kopling, dan 1 buah tosa.

Sehingga 2 dari 3 kendaraan ini tidak mencukupi standar atau berbahaya jika digunakan untuk aktivitas berat seperti membawa gas lebih dari 1 buah.

Selain itu, kedisiplinan pada pegawai juga merupakan hal yang dapat membuat kualitas pelayanan buruk. Berikut ini merupakan tabel absen pegawai pada Februari sampai Mei 2023

Tabel I. 4 Absen Pegawai

No	Alfa	Sakit	Izin
Februari	2	2	1
Maret	1	2	1
April	1	-	2
Mei	3	1	2

Sumber: Pangkalan Gas Ina

Tabel 1.5 Absen pegawai menunjukkan pegawai yang melakukan pelanggaran disiplin dari segi kehadiran pada pada bulan Februari-Mei tahun 2023 paling banyak terdapat pada bulan Mei yaitu sebanyak 6 orang. Sedangkan paling sedikit pegawai melakukan pelanggaran dari segi kehadiran terdapat pada bulan April yaitu 3 orang. Dari berbagai pelanggaran-pelanggaran yang terjadi diantaranya ada yang alfa tanpa keterangan, izin, maupun sakit.

Selain itu, terdapat juga complain dari pelanggan, yang didapat dari hasil wawancara kepada pelanggan. *Complain* terdapat pada lampiran wawancara II, pelanggan dapat dilihat pada Tabel 1.5 *Customer Complain*

Tabel I. 5 *Customer Complain*

No	<i>Customer Complain</i>	Dimensi	
1	Gas berkarat	Kondisi produk	18%
2	Isi tidak sesuai		
3	Kualitas tidak terjamin		
4	Waktu delivery tidak sesuai	Kualitas Pelayanan	52%
5	Keramahan karyawan terhadap konsumen tidak ada		
6	Karyawan tidak senyum dan sapa		
7	Karyawan tidak informatif dan komunikatif		
8	Karyawan membantah saat terdapat complain		
9	Karyawan tidak merespon keluhan pelanggan		
10	Karyawan lama dalam melayani pelanggan		
11	Karyawan menjelaskan informasi dengan asal asalan		
12	Waktu dalam membalas dan mengangkat telepon lama		
13	Tidak terdapat kemudahan dalam bertransaksi		
14	Tidak ada jaminan keamanan tabung gas dari kebocoran	Jaminan toko	6%
15	Lokasi toko kurang strategis	Kondisi toko	12%
16	Toko kotor dan tanah merah		
17	Motor delivery tidak sesuai standar	Standar operasional	6%
Total			100%

Sumber: Pangkalan Gas Ina

Tabel 1.5 *Customer Complain* menunjukkan bahwa jumlah keluhan pelanggan pada Pangkalan Gas Ina mengalami kenaikan dari hari ke hari. Dari berbagai masalah/keluhan yang muncul, tentunya menuntut adanya pelayanan prima terhadap Pangkalan Gas Ina untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan merespon dengan baik setiap keluhan pelanggan, yang salah satunya ialah dengan adanya sebuah prosedur dalam penanganan keluhan pelanggan.

Ekspektasi atau harapan pelanggan dan aplikasi bauran pemasaran ternyata dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Jika kepuasan pelanggan terwujud maka loyalitas pada toko juga dapat terwujud. Menurut Tjiptono (2005) pengertian loyalitas konsumen adalah “loyalitas konsumen yaitu komitmen konsumen terhadap toko, merek ataupun pemasok yang didasarkan atas sikap positif yang tercermin dalam bentuk pembelian berulang secara konsisten”.

Pada dasarnya menciptakan kepuasan terhadap pelanggan merupakan dasar tujuan dari suatu bisnis. Kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat seperti hubungan perusahaan dengan masyarakat akan harmonis, menciptakan pelanggan yang loyalitas, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.

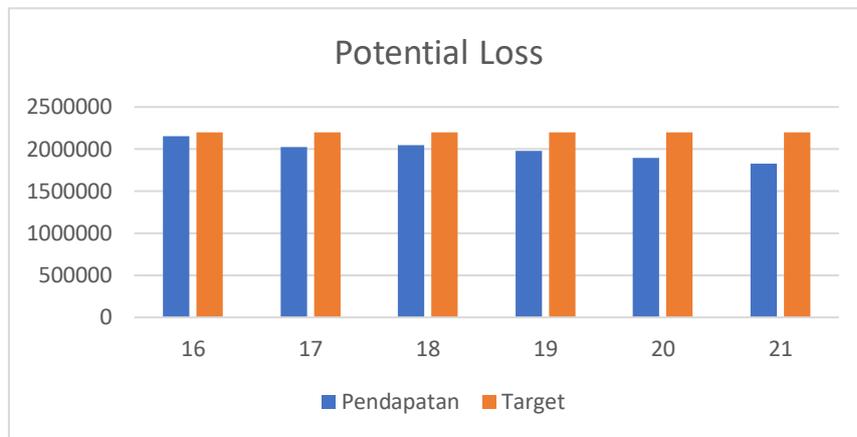
Dengan adanya complain yang ada, Pangkalan Gas Ina mengalami *Potential Loss* yang relatif besar.

Tabel I. 6 Analisis *Potential Loss*

Bulan	Pendapatan	Target	Selisih
16	2156000	2200000	44000
17	2024000	2200000	176000
18	2046000	2200000	154000
19	1980000	2200000	220000
20	1892000	2200000	308000
21	1826000	2200000	374000
Total			1276000

Sumber Data: Pangkalan Gas Ina

Berdasarkan tabel 1.6 Analisis Potential Loss, dapat disimpulkan Pangkalan Gas Ina mengalami potential loss sebesar 1.276.000.



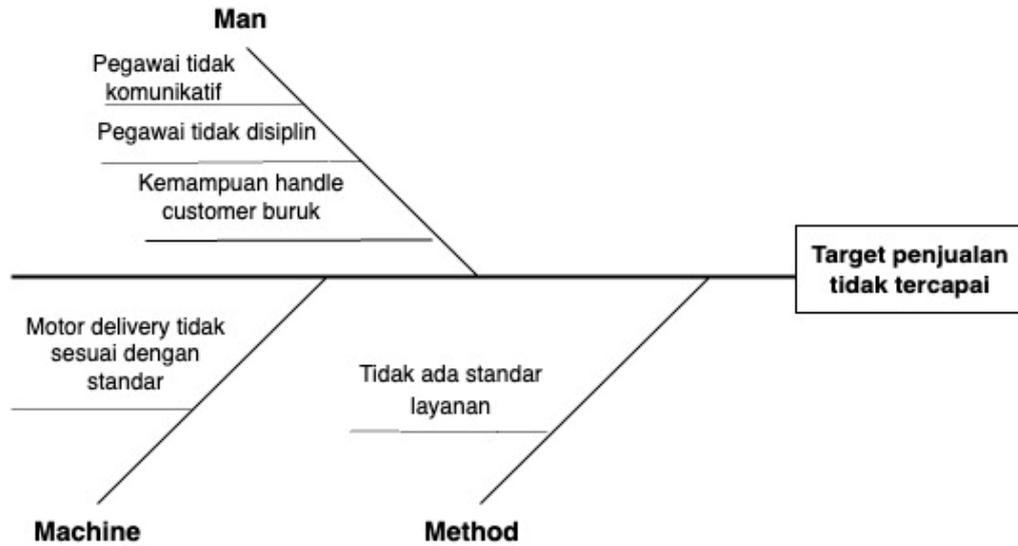
Gambar I. 4 *Potential Loss*

Sumber: Pangkalan Gas Ina

Berdasarkan Gambar 1.4 *Potential Loss*, dapat dilihat bahwa pada minggu ke tiga bulan Mei 2023, terdapat kerugian yang diciptakan oleh keluhan yang terus terjadi.

Berdasarkan dari keluhan tersebut, diperlukannya analisis lanjutan terhadap kebutuhan pelayanan pelanggan guna meningkatkan dan memperbaiki pelayanan terhadap pelanggan.

I.2 Alternatif Solusi



Gambar I. 5 *Fishbone Diagram*

Pada Gambar 1.5 *Fishbone Diagram* dijelaskan bahwa permasalahan tidak tercapainya target penjualan yaitu dikarenakan empat factor yaitu *Method*, *Man*, dan *Machine* dan enam permasalahan yaitu Pegawai tidak komunikatif, pegawai tidak disiplin, kemampuan handle customer buruk, motor delivery tidak sesuai dengan standar, dan tidak ada standar layanan.

Faktor-faktor tersebut didapat melalui wawancara bersama owner Pangkalan Gas Ina dan Customer Pangkalan Gas Ina.

1. Pada faktor *Man*, terdapat permasalahan yaitu Pegawai tidak komunikatif, karena hanya terdapat enam pegawai pada divisi *Delivery Order* sehingga pegawai tidak dapat melayani pelanggan dengan maksimal
Yang kedua yaitu permasalahan pegawai tidak disiplin, berdasarkan *voice of customer*, karyawan tidak memiliki etika dalam melayani
Yang ketiga yaitu permasalahan kemampuan handle customer buruk karena terdapat data *complain* pada bulan mei minggu ke-3 dan berdasarkan *voice of customer*, karyawan tidak merespon keluhan dengan baik

2. Pada faktor *Method*, terdapat permasalahan yaitu tidak adanya standar waktu dalam bisnis. Tidak ada standar waktu yang jelas yang ditetapkan pada pangkalan gas ina, sehingga terdapat keluhan mengenai waktu yang digunakan untuk mengantar, membalas pesan, dan mengangkat telepon.
3. Pada faktor *Machine*, permasalahan yang ada yaitu motor delivery tidak sesuai dengan standar. Karena motor *delivery* yang digunakan saat ini yang dipakai adalah 2 buah motor *matic*, 1 buah motor kopling, dan 1 buah tosa.

Tabel I. 7 Alternatif Solusi

No	Data Pendukung	Akar Masalah	Potensi Solusi
1	Hanya terdapat enam pegawai pada divisi Delivery Order sehingga pegawai tidak dapat melayani pelanggan dengan maksimal	Pegawai tidak komunikatif	Perancangan Pelatihan dan Perekrutan Pegawai
2	Terdapat data complain pada bulan mei minggu ke-3 dan berdasarkan voice of customer, karyawan tidak merespon keluhan dengan baik	Kemampuan handle customer buruk	Perancangan Perbaikan Pelayanan
3	Berdasarkan data, terdapat data absensi pegawai dimana pegawai banyak melakukan ketidakhadiran. Serta disiplin dalam sikap pun tidak terlaksana. Berdasarkan Voice of Customer, banyak karyawan yang memakan waktu lama untuk melayani karena sedang melakukan hal tidak penting.	Karyawan tidak disiplin	
4	Terdapat data bahwa kendaraan delivery saat ini yang dipakai adalah 2 buah motor matic, 1 buah motor kopling, dan 1 buah tosa.	Motor delivery tidak sesuai standar	Perancangan keselamatan kerja
5	Tidak ada standar waktu yang jelas yang ditetapkan pada pangkalan gas ina, sehingga terdapat keluhan mengenai waktu.	Tidak ada standar waktu	Perancangan program pemasaran untuk meningkatkan pencapaian target Pangkalan Gas Ina

Dari enam akar masalah yang ada pada Pangkalan Gas LPG Ina, kemudian dipilih satu potensi solusi yaitu Perancangan Perbaikan Pelayanan, karena potensi solusi tersebut dapat mengatasi dua akar masalah yang terjadi pada Pangkalan Gas LPG Ina.

I.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja atribut layanan yang belum optimal pada Pangkalan Gas Ina?
2. Bagaimana rancangan perbaikan kualitas pelayana Pangkalan Gas Ina?

I.4 Tujuan Tugas Akhir

Adapun tujuan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan atribut layanan yang belum optimal dengan menggunakan metode *Servqual* pada Pangkalan Gas Ina
2. Menentukan rancangan usulan perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen Pangkalan Gas Ina berdasarkan hasil pengukuran dengan metode *Servqual*

I.5 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat yang diharapkan dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Bagi pihak Pangkalan Gas LPG Ina
 - a. Pangkalan Gas LPG Ina dapat mengetahui perbaikan kualitas pelayanan
 - b. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai tolak ukur perbaikan peningkatan pelayanan pada Pangkalan Gas LPG Ina
2. Bagi akademisi
 - a. Hasil dari penelitian diharapkan dapat menambah wawasan mengenai perbaikan pelayanan pada Pangkalan Gas LPG Ina

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan pada Pangkalan LPG Ina

Bab II Landasan Teori

Bab ini berisi dasar teori yang relevan dengan masalah yang diteliti dan teori yang berhubungan dengan penelitian analisis kelayakan yang akan dibahas dengan tujuan membentuk kerangka berpikir sehingga dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan dalam penelitian pada Pangkalan Gas LPG Ina.

Bab III Metodologi Perancangan

Pada bab ini berisi langkah-langkah yang digunakan dalam menyelesaikan masalah dalam penelitian serta data apa yang diperlukan untuk permasalahan yang akan diselesaikan. Bab ini mencakup sistematika perancangan, batasan dan asumsi tugas akhir, identifikasi komponen sistem integral, dan rencana penyelesaian tugas akhir pada Pangkalan Gas LPG Ina.